

Livret d'accueil informatique

Personnel nouvellement arrivé à l'Université Grenoble Alpes

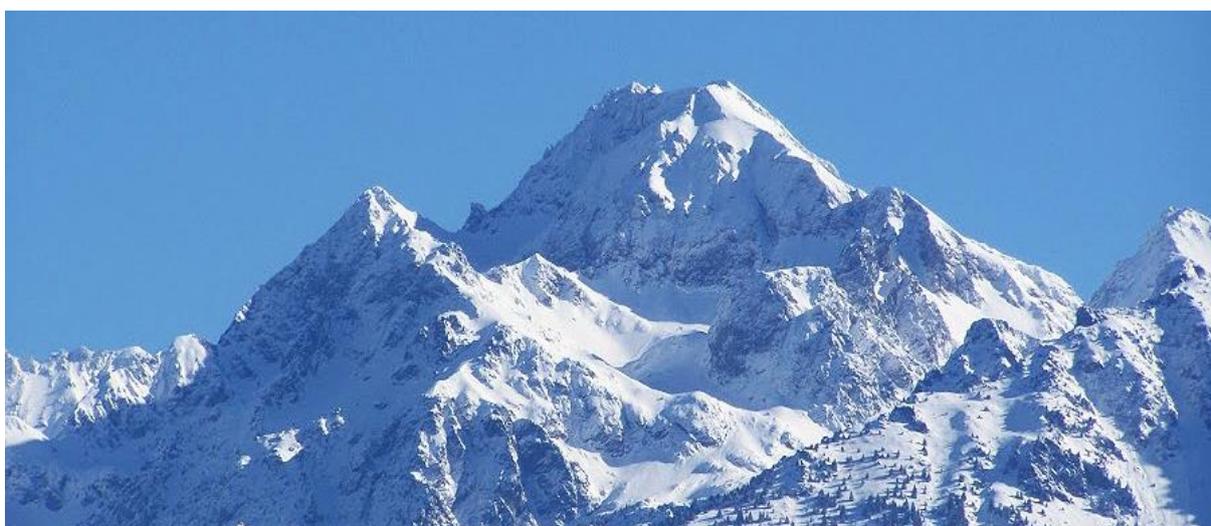


Table des matières

La Direction Générale Déléguée au Système d'Information (DGD SI)	3
Présentation	3
Ses principales missions	3
Demandes et incidents informatiques	4
<u>Catalogue de services numériques du Système d'Information</u>	4
<u>Contacteur la DGD SI</u>	4
Identifiant et mot de passe utilisateur/utilisatrice	5
Récupérer ses identifiants	5
Modifier son mot de passe	5
Poste de travail et outils numériques	6
Ouvrir une session avec Windows Seven	6
Se connecter à distance	6
<u>eduroam</u>	6
<u>WiFi Campus</u>	7
<u>VPN</u>	7
Accéder aux outils numériques et aux applications via l'Intranet	8
Accéder à sa messagerie en ligne Zimbra	9
<u>Attention aux mails frauduleux</u>	9
Sauvegarder ses données	9
Téléphonie	10
Informatique et audiovisuel	10
<u>Prêt de matériel informatique et audiovisuel</u>	10
<u>Visioconférence</u>	10
Rechercher un contact dans l'annuaire	10
Règlement et identité numérique	11
Charte informatique	11
Informatique et libertés	11
CNIL et CIL	11
Services en ligne étudiants	13

La Direction Générale Déléguée au Système d'Information (DGD SI)

Présentation

La DGD SI de l'université Grenoble Alpes a pour mission de gérer le système d'information de l'université (SI) en mettant en œuvre la politique de l'établissement, en cohérence avec les préconisations locales (site Grenoble Universités) et nationales (le ministère).

Dans ce cadre, la DGD SI assure la gestion, la mise en place et le support de l'informatique (réseau, serveurs, système, messagerie, etc.), de la téléphonie (assistance, installation, intervention, etc.), de l'audiovisuel et du multimédia (assistance technique, duplication et production de supports pédagogiques, captation et retransmission des événements, etc.) à l'université.

Ses principales missions

- Gérer et faire évoluer les infrastructures informatiques et audiovisuelles centrales de l'université :
 - Gérer les réseaux et la téléphonie fixe et mobile ;
 - Gérer les serveurs, les services et les infrastructures d'hébergement informatique ;
 - Gérer le parc informatique et audiovisuel ;
 - Gérer la sécurité du système d'information ;
 - Participer à la conformité du SI au RGPD et à la loi informatique et liberté (en lien avec le délégué à la protection des données).

- Mener à bien l'urbanisation du SI :
 - Offrir un service d'assistance à maîtrise d'ouvrage informatique auprès des directions métiers ;
 - Gérer l'architecture du SI et travailler à son évolution ;
 - Assurer le développement et l'intégration d'applications ;
 - Travailler avec la direction générale des services et les directions métier sur la dématérialisation des processus ;
 - Déployer les référentiels et les annuaires SI ;
 - Gérer les accès au SI pour tous les personnels et étudiant-es de l'université ;
 - Travailler avec la direction de la communication sur la construction et la mise en place des sites web de l'UGA.

- Déployer une démarche d'accompagnement des utilisateurs/utilisatrices :
 - Offrir une assistance aux utilisateurs/utilisatrices ;
 - Assurer la formation des utilisateurs/utilisatrices.

- Offrir un service de production audiovisuelle :
 - Assurer une couverture audiovisuelle événementielle ;
 - Assurer des prestations de captation et de post-production ;
 - Assurer l'assistance technique des visioconférences.

Demandes et incidents informatiques

Catalogue de services numériques du Système d'Information

En cas de recherche d'information, vous avez la possibilité, dans un premier temps, de consulter le Catalogue de services numériques du Système d'Information, où vous retrouvez plusieurs informations et de la documentation sur les services numériques proposés par l'établissement, à l'adresse <https://services-numeriques.univ-grenoble-alpes.fr>

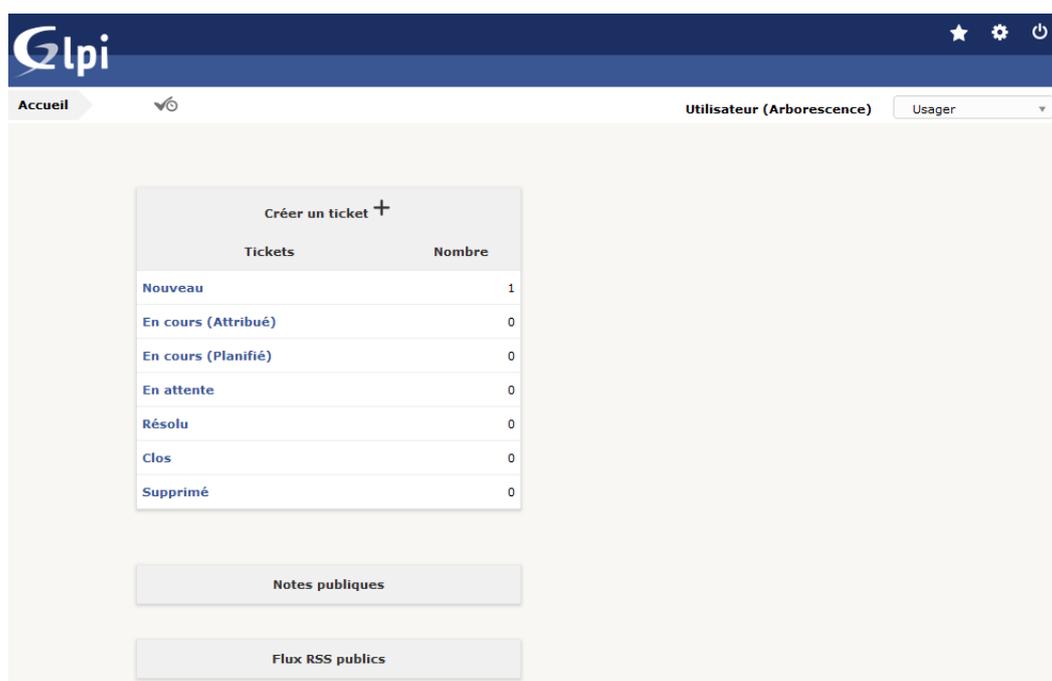
Les informations contenues dans ce livret sont également disponibles sur le Catalogue de services numériques du Système d'Information dans diverses rubriques.

Contactez la DGD SI

Si vous ne trouvez pas les informations recherchées, ou pour toute demande ou signalement de problème rencontré en informatique, audiovisuel ou téléphonie, il existe plusieurs moyens de faire remonter l'information :

- Envoyer un mail à help@univ-grenoble-alpes.fr ;
- Appeler le guichet unique au 04 57 42 13 13 ;
- Utiliser le gestionnaire des incidents **GLPI (Gestion libre de parc informatique)**, qui vous permet d'avoir un suivi de vos incidents (en attente et en cours notamment).

Pour accéder à ce gestionnaire, rendez-vous sur le site Intranet des personnels de l'université Grenoble Alpes (<http://intranet.univ-grenoble-alpes.fr>), onglet « Applications » en haut à droite de votre page, puis « Toutes les applications », et « Demande à la DSI » dans la rubrique COMMUNIQUER ET COLLABORER) ou directement à l'adresse <https://help.univ-grenoble-alpes.fr/>



Identifiant et mot de passe utilisateur/utilisatrice

A l'arrivée dans l'établissement, un identifiant (appelé identifiant Agalan) et un mot de passe sont attribués à chaque utilisateur/utilisatrice. Ils permettent d'accéder à tous les services numériques (intranet, outils collaboratifs, etc.) et au réseau de l'université (ouvrir une session sur un ordinateur connecté au réseau de l'établissement, accéder à sa messagerie institutionnelle, etc.)

Récupérer ses identifiants

Afin de récupérer vos identifiants AGALAN de l'UGA via l'application Copass, vous devez vous rapprocher du correspondant BIPER de votre structure. Vous devez modifier votre mot de passe dès réception.

Rappel : Votre mot de passe est **strictement personnel, confidentiel et incessible**. Vous ne devez le donner à personne (pas même à vos proches), et personne n'a à vous le demander, ni vos supérieur-es, ni le service informatique de l'université. Chaque utilisateur/utilisatrice est responsable de ses identifiants et de ce qu'il en fait. Nous vous conseillons vivement de ne pas l'écrire.

Modifier son mot de passe

Une fois vos identifiants récupérés, il est nécessaire de modifier votre mot de passe. Pour ce faire :

- Rendez-vous sur l'Intranet des personnels de l'université Grenoble Alpes (<http://intranet.univ-grenoble-alpes.fr>) ;
- Cliquez sur votre nom en haut à droite de la fenêtre ;
- Cliquez sur « Changer votre mot de passe » ;



- Cliquez sur « interface de gestion de profils UGA » en bas de page et identifiez-vous avec les identifiants actuels ;
- Suivez les instructions du formulaire de changement de mot de passe et validez par « OK » en bas de page.

Attention, ce changement ne concernera pas uniquement le site Intranet des personnels, mais il sera effectif pour toutes les connexions utilisant vos identifiants Agalan (session utilisateur du PC, messagerie, applications, etc.).

Votre nouveau mot de passe sera effectif, non seulement sur l'intranet des personnels, mais aussi sur la plupart des applications fournies par l'établissement : messagerie Zimbra du personnel, session sur les ordinateurs, espaces collaboratifs (Alfresco), WiFi, VPN, services RENATER (Evento, visioconférences, partage de gros fichiers), applications spécifiques (selon vos droits d'accès), etc.

Si vous rencontrez des difficultés pour vous identifier juste après votre changement de mot de passe, c'est peut-être que ce changement n'est pas encore bien pris en compte. Essayez avec votre ancien mot de passe. Si le problème persiste plus de 24h, contactez l'assistance informatique.

Poste de travail et outils numériques

N.B. : Les personnels de l'université ne sont pas administrateurs/administratrices de leur poste. Pour installer un nouveau logiciel sur un ordinateur, vous devez faire une demande à votre responsable de service qui sollicitera l'assistance informatique. Si le logiciel est payant, votre responsable de service devra faire une demande de commande qui sera facturée à son service.

Concernant l'installation de logiciels, nous vous rappelons qu'il est de votre devoir de pouvoir présenter à toute réquisition de la société d'édition, la facture et la licence correspondant à chaque logiciel installé.

Pour devenir administrateur/administratrice de votre poste, vous devez en faire la demande à l'assistance informatique, et signer une charte déchargeant l'université en cas de souci avec le poste. En cas de problème, l'équipe informatique remettra l'ordinateur dans le même état qu'au moment de la livraison initiale, ceci peut impliquer des pertes de données.

Ouvrir une session avec Windows Seven

Pour ouvrir une session sur un ordinateur de l'université en libre accès ou dans les salles de formation, appuyez sur les touches « Ctrl-Alt-Suppr » du clavier.

Si personne ne s'est connecté avant vous :

- Saisissez vos identifiants Agalan ;
- Cliquez sur la flèche à droite, ou sur la touche "Entrée".

Si une autre personne s'est connectée avant sur la machine :

- Cliquez sur "Changer d'utilisateur" puis sur "Autre utilisateur" ;
- Saisissez vos identifiants Agalan ;
- Cliquez sur la flèche à droite, ou sur la touche "Entrée".

Sur les ordinateurs en libre accès ou dans les salles de formation, veillez à ne pas laisser vos documents n'importe où, surtout si ceux-ci sont confidentiels ou privés. Utilisez les espaces de stockage prévus à cet effet (voir chapitre « [Sauvegarder ses données](#) »), ou une clé USB ou un disque dur externe.

Se connecter à distance

eduroam

Le service [eduroam](#) est un réseau sécurisé qui offre aux personnels et aux étudiant-es des établissements d'enseignement supérieur et de recherche, un accès nomade à Internet lors de leurs déplacements un peu partout dans le monde, dans l'Université Grenoble Alpes ou dans un autre établissement membre d'eduroam. Il couvre la plupart des pays d'Europe, les USA et quelques pays d'Asie/Pacifique.

Grâce à ce réseau sécurisé, un membre de l'Université Grenoble Alpes en déplacement dans une université membre du projet eduroam, pourra se connecter en wifi avec son login et mot de passe habituels (identifiants UGA), comme il peut le faire à l'université. Inversement, un membre d'une autre université pourra utiliser la connexion eduroam de l'université Grenoble Alpes.

Pour s'authentifier sur eduroam, quel que soit le lieu où vous vous trouvez, vous devez utiliser :

- Votre login (tel que vous le saisissez pour accéder à votre messagerie Zimbra) suivi de **@univ-grenoble-alpes.fr**
- Votre mot de passe tel que vous le saisissez pour vous identifier sur votre poste de travail.

Pour bénéficier de ce service, [une configuration spécifique de votre ordinateur est nécessaire.](#)

WiFi Campus

Des bornes WIFI sont installées partout sur le campus. Il est possible de se connecter à l'une d'entre elles avec votre identifiant et mot de passe attribués lors de votre arrivée à l'université.

Le réseau WiFi fournit une connexion sans fil, illimitée et sécurisée, aux ressources de l'Intranet et à Internet. Il est accessible à l'ensemble des personnes de l'université (enseignants, administratifs et étudiants).

Prérequis pour bénéficier d'une connexion WiFi :

- vous devez disposer d'un compte Triode (Agalan) et avoir reçu vos identifiants de connexion (login et mot de passe de l'université). Toutefois, les visiteurs et visiteuses peuvent obtenir un accès temporaire de 10 jours maximum. Il convient pour ce cas de contacter le ou la responsable de la structure d'accueil ;
- votre ordinateur doit être équipé d'une carte « réseau sans fil » certifiée WiFi ;
- vous devez tout d'abord activer le WiFi sur votre ordinateur.

Puis :

- Faites un clic droit sur l'icône du wifi situé dans votre barre de tâche ;
- Choisissez la connexion à "wifi-campus" ;
- Lancez votre navigateur web (Chrome, Firefox, Internet Explorer, etc.) et accédez à un site web en http tel que <http://portail-captif.grenet.fr>. Une page spécifique d'authentification s'ouvre ;
- Entrez vos identifiants Agalan ;
- Vous pouvez ensuite naviguer librement.

VPN

Le client VPN (Virtual Private Network (réseau privé virtuel)) vise à offrir un accès sécurisé aux ressources numériques de l'Université Grenoble Alpes, pour l'ensemble des étudiant-es inscrit-es et personnels de l'établissement et ceci quel que soit le lieu et le mode de connexion. Il permet notamment d'accéder aux espaces de stockage de l'université lorsque vous n'êtes pas raccordé-es au réseau de l'UGA.

Prérequis :

Pour pouvoir accéder à ce service, l'utilisateur ou utilisatrice doit :

- Disposer d'une connexion active à internet, l'installation nécessitant un téléchargement et une authentification sur les serveurs inter-universitaires ;
- Disposer de ses identifiants (Agalan) de connexion aux services informatiques de l'université.

Pour installer le client VPN rendez-vous sur le site <http://nomadisme.grenet.fr/>, puis suivez les instructions d'installation.

Pour résumer :

- Pour accéder à Internet en Wi-Fi sur le campus vous pouvez utiliser wifi-campus ou eduroam.
- Une fois connecté-e à Internet, si vous voulez accéder à vos documents ou à certaines applications comme HAmAC (gestionnaire du temps d'activité et des congés), le Wi-Fi ou les réseaux filaires extérieurs ne suffisent pas, il faut en plus utiliser le VPN.
- Le VPN peut être utilisé également lorsque vous êtes connecté-e sur des réseaux Wi-Fi peu sécurisés, ou que vous ne connaissez pas, il permet de sécuriser votre connexion.

Pour en savoir plus :

- [A propos de wifi-campus](#)
- [A propos d'eduroam](#)
- [A propos du VPN \(comment l'installer ? Comment l'utiliser ?\)](#)

Accéder aux outils numériques et aux applications via l'Intranet

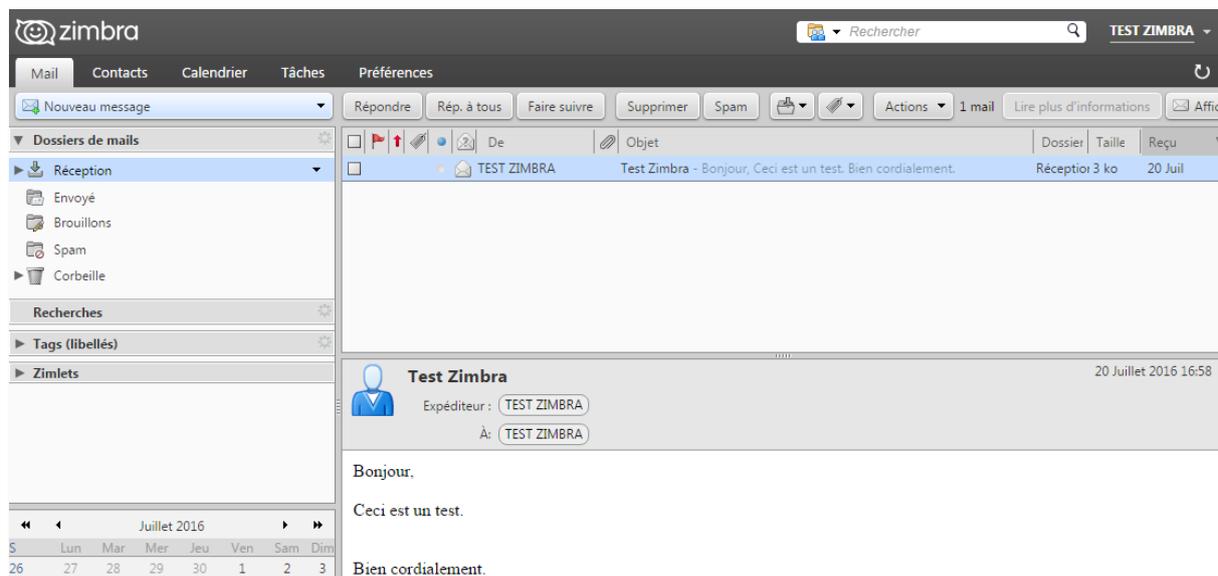
L'Intranet des personnels de l'université vous donnera accès aux ressources relatives à la vie de l'établissement (informations sur les services, les composantes, l'action sociale, la santé, etc.). C'est aussi le lieu où vous retrouverez toutes les applications dont vous aurez besoin (Messagerie Zimbra, plateforme collaborative Alfresco, applications métiers, etc.). L'Intranet n'est accessible qu'aux personnels de l'université, vous aurez besoin de vos identifiants Agalan pour vous y connecter.

Les liens vers ces applications se trouvent sur le site Intranet de l'établissement (<http://intranet.univ-grenoble-alpes.fr>), onglet « Applications » en haut à droite de votre page, puis « Toutes les applications ».



Accéder à sa messagerie en ligne Zimbra

Le Webmail vous permet d'accéder à votre messagerie y compris en dehors de l'établissement.



Pour y accéder, rendez-vous sur le site Intranet de l'établissement (<http://intranet.univ-grenoble-alpes.fr>), onglet « Applications » en haut à droite de votre page, puis « Zimbra ».

Le quota de votre messagerie est fixé à 5Go. Il est donc essentiel de faire régulièrement un tri dans ses mails afin d'éviter de saturer votre messagerie (comme supprimer les mails de vos dossiers « Brouillon », « Corbeille » ou « Envoyé » par exemple).

Attention aux mails frauduleux

La DGD SI compte sur votre vigilance pour éviter les incidents d'hameçonnage (phishing) par mail.

Des messages d'hameçonnage peuvent essayer de collecter directement ou en se faisant passer pour un tiers de confiance, vos données personnelles telles qu'identifiant et mot de passe, coordonnées bancaires, etc.

Cette technique d'ingénierie sociale, quand elle est diffusée par messagerie électronique, se base sur plusieurs éléments :

- elle va profiter de la lecture souvent trop rapide du message ;
- elle va jouer sur une notion d'immédiateté de la réponse, sous peine de perdre un service ;
- elle peut jouer sur la curiosité face à une catastrophe, ou un événement très médiatisé...

Il est important de bien vérifier les expéditeurs ou expéditrices de vos mails avant d'y répondre, ainsi que les éventuels liens dans le corps de vos mails avant de cliquer dessus (en passant la souris sur un lien, on voit s'afficher dans la barre de navigation (en bas de la page) la véritable adresse du lien).

Sauvegarder ses données

Chaque personnel de l'Université Grenoble Alpes dispose d'un Home (espace de stockage) dans le domaine UGA, qui lui est propre, et dans lequel il peut stocker ses documents de travail. Ce Home se présente sous la forme d'un lecteur réseau nommé avec votre identifiant universitaire que vous trouvez dans la partie « Ordinateur » de votre poste. En cas de problème avec le poste de travail, les documents

déposés sur les espaces de stockage sont sauvegardés. Attention cependant, la capacité de stockage du Home est limitée à 5Go.

Un espace de stockage est également alloué à chaque service et n'a pas de limite de capacité. Cet espace est nommé « Partage ». Il est vivement conseillé de ranger vos documents professionnels non-confidentiels dans les espaces de stockage de service mis à disposition et prévus à cet effet. Rapprochez-vous de votre responsable de service pour l'accès ou toute autre question relative à cet espace de stockage de service.

Tous les ordinateurs Windows de l'université sont automatiquement connectés à votre Home et au Partage. Si vous disposez d'un Mac, ou si vous souhaitez monter vos espaces de stockage sur un ordinateur personnel, référez-vous aux documents présents sur le [Catalogue des services numériques](#).

N.B. : Vous devez obligatoirement être connecté-e sur le domaine UGA (sur le réseau de l'université) par connexion filaire à l'université, ou via le VPN pour accéder à votre Home.

Attention : Tous les documents que vous déposez sur votre poste de travail (sur les espaces de stockage ou sur l'ordinateur) **appartiennent à l'établissement**. Le caractère privé des rares données que vous souhaitez stocker sur votre poste doit être explicitement annoncé (un dossier « privé » par exemple).

Téléphonie

En fonction de vos missions, vous avez la possibilité d'obtenir un téléphone fixe ou mobile. Ces deux services impliquant une facturation mensuelle à votre entité de rattachement, il vous faut vous rapprocher de votre responsable de service, seule personne habilitée à en faire la demande auprès de la DGD SI.

Informatique et audiovisuel

Prêt de matériel informatique

L'université Grenoble Alpes propose le prêt de matériel informatique aux personnels de l'établissement. Les demandes de réservation de matériel sont à faire à l'avance par ticket GLPI (<http://intranet.univ-grenoble-alpes.fr>, onglet « Applications » en haut à droite de votre page, puis « Toutes les applications », et « Demande à la DSI » dans la rubrique COMMUNIQUER ET COLLABORER), ou par mail à help@univ-grenoble-alpes.fr

Visioconférence

L'université dispose également de salles équipées avec du matériel professionnel de visioconférence. Vous avez la possibilité de réserver ces salles en vous adressant au gestionnaire de réunions de votre service ou composante. Adressez-vous à la DGD SI par ticket GLPI pour toute question relative à l'utilisation de la salle et du matériel (<http://intranet.univ-grenoble-alpes.fr>, onglet « Applications » en haut à droite de votre page, puis « Toutes les applications », et « Demande à la DSI » dans la rubrique COMMUNIQUER ET COLLABORER), ou par mail à help@univ-grenoble-alpes.fr

Rechercher un contact dans l'annuaire

Pour rechercher les coordonnées d'un personnel de l'université :

- Connectez-vous au site Intranet de l'université (<http://intranet.univ-grenoble-alpes.fr>) ;
- Cliquez sur l'onglet « Boîte à outils » en haut à droite de votre fenêtre ;
- Cliquez sur « Annuaire », puis sur « Annuaire interne de l'Université Grenoble Alpes (BIPER) ».

Règlement et identité numérique

Charte informatique

Toute personne travaillant ou étudiant à l'université Grenoble Alpes et accédant à ses moyens informatiques et internet est soumise au règlement correspondant.

La Charte d'usage du Système d'information, validé par le Conseil d'administration de l'Université, est disponible sur l'Intranet des personnels à l'adresse suivante : <http://intranet.univ-grenoble-alpes.fr/fr/menu-principal/organisation-de-l-uga/statuts-et-reglements/>

Actuellement la charte est adossée au règlement intérieur de l'établissement, de ce fait vous l'avez tacitement acceptée en signant votre contrat.

La circulaire Rocard du 17 juillet 1990 prévoit expressément la responsabilité des fonctionnaires : « Un fonctionnaire, auteur ou responsable de reproduction illicite, devra seul supporter les condamnations pénales encourues même s'il n'a pas agi dans son intérêt personnel ». Le service informatique dégage sa responsabilité quant à l'installation et l'utilisation illicites de logiciels sur votre poste.

Informatique et libertés

Tout traitement automatisé ou fichier manuel contenant des informations à caractère personnel concernant des personnes physiques est soumis à une réglementation spécifique : la loi « informatique et libertés » (loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés).

Très généralement, ces traitements sont soumis à :

- déclaration préalable à leur mise en œuvre ;
- information des personnes ;
- organisation des droits d'opposition, d'accès et de rectification ;
- sécurisation informatique accrue.

CNIL et CIL

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) est une autorité indépendante chargée de veiller au respect de la loi et protéger l'identité humaine, la vie privée et les libertés dans un monde numérique.

«L'informatique doit être au service de chaque citoyen [...].Elle ne doit porter atteinte ni à la dignité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques.» (Art. 1 de la loi dite «Informatique et Libertés»).

Le Correspondant Informatique et Libertés sert donc à marquer cette primauté de la personne sur la technologie.

La mission du correspondant Informatique et Libertés (CIL) est de concilier les innovations technologiques indispensables (Internet, utilisation de la biométrie, des cookies traceurs, etc.), et le respect de la personne humaine (information sur les traitements de données, consentement, exercice de droits, droit à l'oubli, repentir, etc.). Il permet de garantir la conformité, la confiance et la sécurisation dans le traitement des données à caractère personnel.

Retrouvez toutes les informations relatives à la Commission nationale de l'informatique et des libertés sur l'Intranet de l'université, à l'adresse suivante : <http://intranet.univ-grenoble-alpes.fr/fr/menu-principal/organisation-de-l-uga/informatique-et-libertes/>

Concrètement qu'est-ce que cela veut dire ? En quoi le correspondant peut-il m'aider ? Quand dois-je m'adresser à lui ?

- je vais lancer une enquête, un formulaire, construire un annuaire (auprès des étudiants, des enseignants, des usagers en VAE, des lecteurs ...) je m'interroge sur les informations à recueillir, les outils adéquats, les autorisations et procédures à mettre en œuvre ;
- je souhaite installer un logiciel de contrôle des écrans dans une salle de formation ;
- je crée un site internet et je souhaiterais y faire figurer les photos des personnels de mon unité, laboratoire ... ;
- je suis sollicité(e) pour communiquer à des tierces personnes des informations relatives à des étudiants ou à des personnels, j'hésite à répondre... ;
- je m'interroge sur les conditions d'utilisation des outils informatiques professionnels (messagerie, téléphone, internet,...) et le contrôle opéré par mon employeur ou mon supérieur hiérarchique ;
- je m'inquiète de l'utilisation de mes données à l'occasion de la mise en place d'une nouvelle carte multiservices (restauration,...).

Les situations sont nombreuses et très diversifiées, mais dans chacune d'elle, le correspondant Informatique et Libertés est le principal interlocuteur.

Pour le contacter : relaisCIL@univ-grenoble-alpes.fr

Services en ligne étudiants

En se connectant à l'Intranet étudiant UGA (<https://leo.univ-grenoble-alpes.fr>), les étudiant-es de l'université peuvent accéder à leurs emplois du temps, relevés de notes, calendriers des examens, etc. et pourront effectuer leur inscription administrative et pédagogique.

Les autres services du portail étudiant :

- Plateformes pédagogiques de cours en ligne ;
- Ressources documentaires électroniques (Encyclopédies, dictionnaires, revues en ligne, catalogues de bibliothèques, presse en ligne, etc.) ;

Les étudiant-es peuvent bénéficier d'une aide informatique en téléphonant au : 04 56 52 97 20 ou en écrivant à sos-etudiants@univ-grenoble-alpes.fr. Des permanences sont également assurées au Patio, aux Alpilles 2 au LSI ainsi que dans les bibliothèques universitaires.